

日本損害保険協会にいただいた、会員会社に対する「お客様の声」の内訳
 (2018年度 第3四半期)

楽天損害保険株式会社

| | 件数 |
|-----------------------------|----|
| 1. 契約・募集行為 | |
| (1) 商品内容（補償内容等） | |
| (2) 契約継続手続き（手続き漏れ・遅れ等） | |
| (3) 募集行為 | |
| (4) 契約内容・条件などの説明不足・誤り | 1 |
| (5) 契約の引受（条件・制限等） | 1 |
| (6) 保険料の計算誤り | |
| (7) 接客態度 | |
| (8) 帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）の内容 | 1 |
| (9) その他 | |
| 小 計 | 3 |
| 2. 契約の管理・保全・集金 | |
| (1) 証券未着・誤り | |
| (2) 分割払・口座振替対応 | |
| (3) 契約の変更手続き | 1 |
| (4) 契約の解約手続き | |
| (5) 満期返戻処理（手続き遅延、返戻金額等） | |
| (6) 接客態度 | |
| (7) その他 | |
| 小 計 | 1 |
| 3. 保険金 | |
| (1) 保険金のお支払い金額 | 15 |
| (2) 対応の遅れ・対応方法 | 11 |
| (3) 保険金お支払いの可否 | 6 |
| (4) 接客態度 | 2 |
| (5) その他 | 8 |
| 小 計 | 42 |
| 4. その他 | |
| 合 計 | 46 |